

第1回窓口サービスアンケートの結果について

実施期間 平成19年2月15日(木)から同年2月28日(水)まで

調査場所 市役所第1庁舎、第2庁舎、第3庁舎1階出入口及び市役所第1庁舎2階、3階エレベーター付近8箇所にアンケート用紙・記載台・回収箱を設置。
但し、アンケート用紙については、各課窓口カウンターにも設置。

回答総数 102人

総括

今回の窓口サービスアンケートは、市役所第1庁舎、第2庁舎、第3庁舎の所定の場所にアンケート用紙と記載台・回収箱を設置し、窓口を利用した市民が自ら記入し、回収箱に投函してもらう方式により実施しました。

アンケートは、「庁舎の案内表示」、「対応の仕方(言葉づかいや態度)」、「説明の仕方(分かりやすさ)」、「手続きの仕方や申請書の分かりやすさ」、「用件が済むまでの待ち時間」、「全体的な印象」の6項目について、「大変満足(5点)」、「満足(4点)」、「普通(3点)」、「不満(2点)」、「大変不満(1)」の5段階で評価してもらいました。

今回は、102人の方に回答いただきましたが、全てのアンケート項目について、半分以上の方から、「大変満足(5点)」、「満足(4点)」という回答をいただきました。

また、自由意見では、「窓口対応や電話対応が良くなりうれしい。」「職員の明るくハキハキした説明で助かりました。」「いつも親切に対応していただいています。」といったお褒めの言葉を多くいただきました。

一方で、「事務室や会議室の案内表示がわかりにくい。」「対応が事務的だ。」「プライバシーにもっと配慮して欲しい。」「サービスという意識に欠ける。」といったご指摘もいただきました。

窓口サービスの原点は、顧客指向第一主義です。市では、平成17年度から新行財政改革実行プランを推進するなかで、利用する市民の視点に立った利便性や質の高いサービスを目指すために様々な取り組みを進めています。

いただきました貴重なご意見は、市長を実施本部長とする行財政改革実施本部に報告します。

また、全職員に対しても通知し、改革・改善に反映させるなど、窓口サービスの向上に役立たせてまいります。

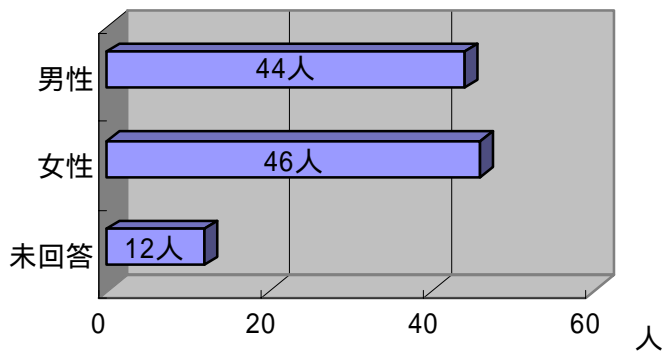
(アンケート各項目の平均点)

- (1) 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか? (3.95点)
- (2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか? (4.15点)
- (3) 職員の説明は分かりやすかったですか? (4.15点)
- (4) 手続きの仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか? (4.20点)
- (5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか? (4.14点)
- (6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか? (4.08点)

1 回答者の内訳

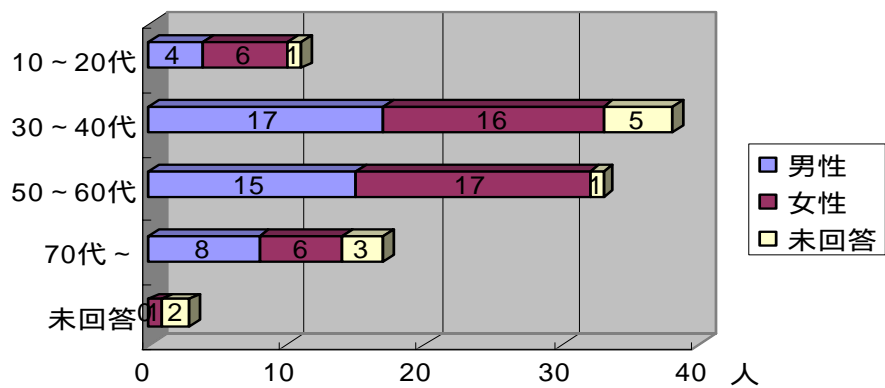
・性別

男性	女性	未回答
44人	46人	12人
43.1%	45.1%	11.8%



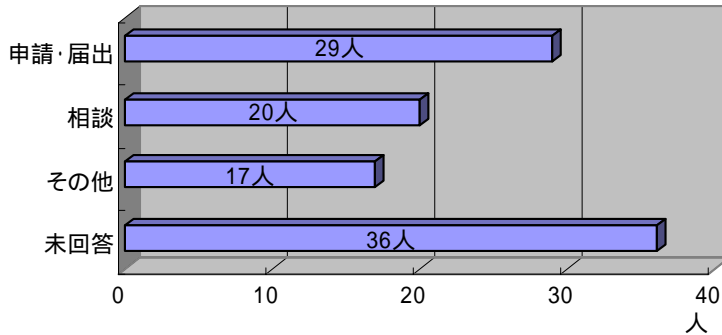
・年代別

	10~20代	30~40代	50~60代	70代~	未回答	計
男性	4人	17人	15人	8人	0人	44人
女性	6人	16人	17人	6人	1人	46人
不明	1人	5人	1人	3人	2人	12人
計	11人	38人	33人	17人	3人	102人
割合 (%)	10.8	37.3	32.4	16.7	2.9	



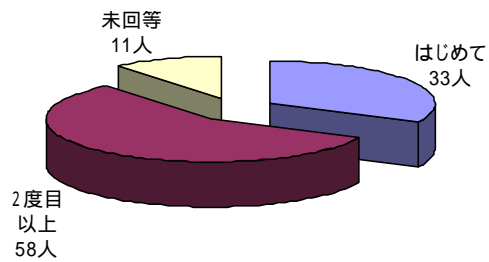
・ 用件

申請・届出	相談	その他	未回答
29人	20人	17人	36人



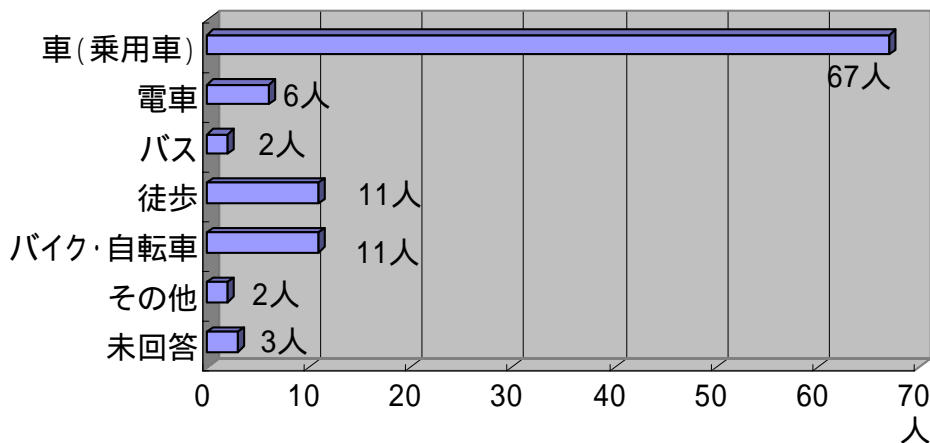
・ 今回の用件ははじめてですか。

はじめて	2度目以上	未回等
33人	58人	11人



・ 市役所までの利用交通手段

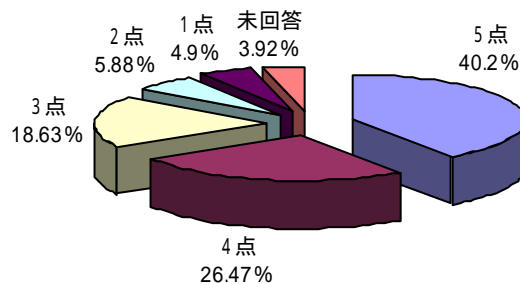
車(乗用車)	電車	バス	徒歩	バイク・自転車	その他	未回答
67人	6人	2人	11人	11人	2人	3人
65.69%	5.88%	1.96%	10.78%	10.78%	1.96%	2.94%



3 各項目の集計結果

(1) 庁舎の案内表示など目的の場所はすぐ分かりましたか？

回答内容		回答数(人)	割合(%)
↑ 満足	5点	41	40.20
	4点	27	26.47
	3点	19	18.63
	2点	6	5.88
↓ 不満	1点	5	4.90
未回答		4	3.92
計		102	
平均		3.95	

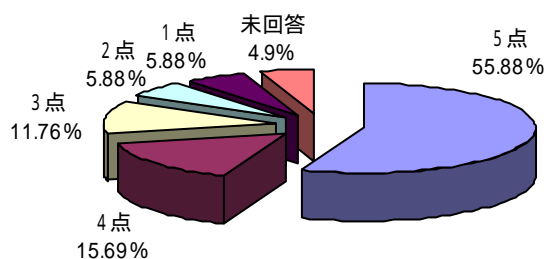


(3点未満であった主な理由)

- ・現在のような課名の表示だけでは、課の仕事がわかりにくい。
- ・ホームページに掲載されていた課の場所に誤りがあった。
- ・事務室や申告会場の場所の案内表示がわかりにくい。
- ・3階まで階段を利用させるなど年配者への配慮が足りない。

(2) 職員の言葉づかいや態度はきちんとしていましたか？

回答内容		回答数	割合(%)
↑ 満足	5点	57	55.88
	4点	16	15.69
	3点	12	11.76
	2点	6	5.88
↓ 不満	1点	6	5.88
未回答		5	4.90
計		102	
平均		4.15	

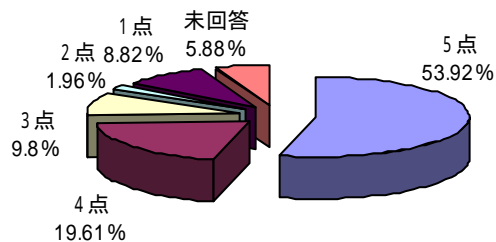


(3点未満であった主な理由)

- ・サービスを行っているという意識が足りない。
- ・だらしない服装だと信頼感を損なう。
- ・電話の対応が面倒くさそうだった。
- ・対応が事務的だった。明るく対応して欲しい。

(3) 職員の説明は分かりやすかったですか？

回答内容		回答数	割合 (%)
満足 ↑	5点	55	53.92
	4点	20	19.61
	3点	10	9.80
	2点	2	1.96
不満 ↓	1点	9	8.82
未回答		6	5.88
計		102	
平均		4.15	

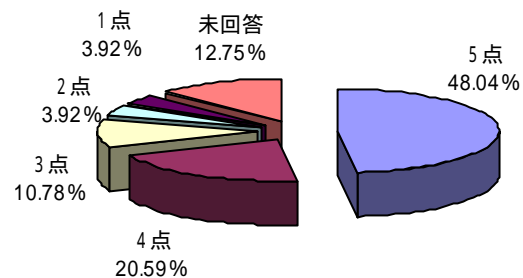


(3点未満であった主な理由)

- ・ ゆっくり分かりやすく説明して欲しい。
- ・ 困っている人には、職員から声をかけて欲しい。

(4) 手続きの仕方や申請書の書き方は分かりやすかったですか？

回答内容		回答数	割合 (%)
満足 ↑	5点	49	48.04
	4点	21	20.59
	3点	11	10.78
	2点	4	3.92
不満 ↓	1点	4	3.92
未回答		13	12.75
計		102	
平均		4.20	

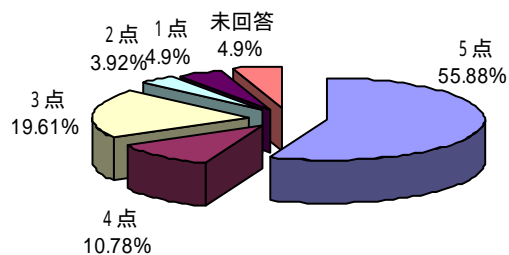


(3点未満であった主な理由)

- ・ 手続きの仕方、受付時間など広報紙などで事前にわかりやすく説明して欲しい。
- ・ 受付カウンターが乱雑で狭い。

(5) 用件が済むまでの待ち時間はいかがでしたか？

回答内容		回答数	割合 (%)
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: green; margin-right: 5px;"></div> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: green; margin-right: 5px; transform: rotate(180deg);"></div> </div> 満足 不満	5点	57	55.88
	4点	11	10.78
	3点	20	19.61
	2点	4	3.92
	1点	5	4.90
未回答		5	4.90
計		102	
平均		4.14	

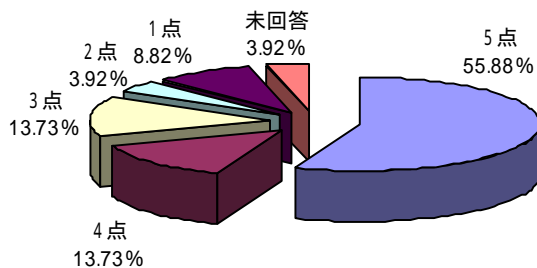


(3点未満であった主な理由)

- ・事務手続きに時間がかかるようななどの位の時間を要するか初めに伝えてほしい。
- ・時間がかかりすぎ、効率的な対応をお願いしたい。

(6) 本日の窓口サービスについては満足できましたか？

回答内容		回答数	割合 (%)
<div style="display: flex; align-items: center; justify-content: center;"> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: green; margin-right: 5px;"></div> <div style="width: 10px; height: 10px; background-color: green; margin-right: 5px; transform: rotate(180deg);"></div> </div> 満足 不満	5点	57	55.88
	4点	14	13.73
	3点	14	13.73
	2点	4	3.92
	1点	9	8.82
未回答		4	3.92
計		102	
平均		4.08	



(3点未満であった主な理由)

- ・プライバシーに関する届出に行ったが、届出窓口が他の窓口と一緒にだったのでとても相談しづらかった。
- ・建物の内部の景観が暗いので採光などにより明るくしてほしい
- ・一階の大ホールが寒い。
- ・受付窓口、相談コーナーが少ない、狭い。
- ・資料請求や届出など市役所に行かなくてもホームページで用件が済むようにしてほしい。

3 自由意見（抜粋）

（１）庁舎の表示などについて

- ・庁舎や会議室の案内表示がわかりにくい。
- ・受付窓口、相談コーナーが少ないし狭い。
- ・一階の大ホールが寒い。
- ・受付カウンターが狭い。
- ・建物の内部の景観が暗いので採光などにより明るくしてほしい。
- ・ホームページの課名表示が誤っていた。

（２）手続きや申請書等のわかりやすさ、待ち時間など

- ・事務手続きに時間がかかるようならどの位の時間を要するか初めに伝えてほしい。
- ・待ち時間長すぎ。「日曜もやっている、何時から何時まで」など表示してくれれば出直せる。
- ・とてもスムーズに手続きをしていただきました。
- ・離婚届など大事な届けと住民票が一緒の窓口なのではないでしょうか？

（３）職員の対応について

- ・窓口サービスも平素の電話対応での質問に対する対応もよくなりうれしいです。
- ・明るくて説明もハキハキして助かりました。
- ・前は感じよい人、今回はちょっと・・・
- ・いつも親切に対応していただいています。
- ・流山市の方はとても親切で久しぶりに行くのがとても楽しみです。
- ・態度が悪い、感じが悪い。
- ・だらしない服装は信頼性を損なう。
- ・今年は良い方にお逢い出来て気分良く帰宅できました。ありがとうございました。